



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1471/2022

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica (implante coclear) en el CAUSA / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., el motivo de la queja era la situación de la paciente Dña. XXX, con DNI XXX, quien por un posible error del Hospital Universitario de Salamanca no está incluida en la lista de espera para intervención quirúrgica.

Según manifestaciones de la autora de la queja, con fecha 22 de febrero de 2022 recibió una valoración por sordera súbita con indicación de que necesitaba un implante coclear. En la solicitud de intervención consta una prioridad clínica 2 (menos de 90 días).

El 9 de mayo acude al Servicio de Foniatría y Logopedia, se le realiza una audiometría y se le indica que es apta para la intervención y que ya le llamarían para dicha operación. Cuatro meses después, sin tener noticias, el 5 de septiembre, tras una llamada de un familiar al Servicio de Otorrinolaringología, se le comunica que no está en lista porque “la solicitud se ha debido traspapelar” y que “al otorrino se le ha olvidado incluir al paciente en la lista”. Según indica la interesada ha presentado una reclamación ante la Consejería de Sanidad.



Admitida la queja presentada ante esta Institución a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar que:

“Puestos en contacto con la Gerencia de Atención Especializada de Salamanca, informan que, con fecha 14 de octubre de 2022, se solicitó a la mayor brevedad posible la realización de la consulta de preanestesia a Dña. XXX y, una vez sea valorada, será programada en el menor plazo posible, no superior a 15 días”.

Se reiteraba que los Servicios de Atención al Paciente del centro sanitario proporcionan la información pertinente individualizada a cada paciente, relacionada con los procesos pendientes de realización y se añadía que la mejora de las listas de espera es un objetivo constante de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. En este sentido se nos informaba que se han puesto en marcha, con carácter de emergencia el pasado mes de junio, un “Plan de Choque” para la reducción de la lista de espera quirúrgica, mediante la ORDEN SAN/640/2022, de 8 de junio, de medidas urgentes en el orden sanitario como consecuencia de la pandemia de COVID-19, que articula la denominada autoconcertación, como instrumento adicional, flexible y coyuntural para reducir la lista de espera quirúrgica.

Además, de acuerdo con la información proporcionada sobre las Listas de Espera en el Portal de Salud de Castilla y León, resulta la siguiente distribución por Centros hospitalarios:

a 30 de SEPTIEMBRE de 2022

	CASOS	DM	PRIORIDAD 2 <=90	% < 90 DIAS	> 90
C. ASISTENCIAL ÁVILA	214	63	133	62,1%	81
C. ASISTENCIAL BURGOS	744	135	347	46,6%	397
H. SANTIAGO APOSTOL	55	39	53	96,4%	2
H. SANTOS REYES	98	78	68	69,4%	30
H. EL BIERZO	683	156	245	35,9%	438
C. ASISTENCIAL LEÓN	1290	111	632	49,0%	658
C. ASISTENCIAL PALENCIA	118	25	115	97,5%	3
C. ASISTENCIAL SALAMANCA	1828	171	619	33,9%	1209
C. ASISTENCIAL SEGOVIA	325	57	253	77,8%	72
C. ASISTENCIAL SORIA	96	63	75	78,1%	21
H.U. RÍO HORTEGA	455	93	267	58,7%	188
H. MEDINA DEL CAMPO	4	25	4	100,0%	0
H. CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	312	57	251	80,4%	61
C. ASISTENCIAL ZAMORA	305	79	177	58,0%	128
	6.527	123	3.239	49,6%	3.288



Pacientes en espera quirúrgica estructural por HOSPITALES.

Condiciones establecidas: Año: 2022 , Trimestre: 3 , Especialidad: Otorrinolaringología

Hospitales	0-90 días	91-180 días	181-365 días	más de 365 días	TOTAL	Tiempo medio de espera
COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN	169	142	56	1	368	101
COMPLEJO ASISTENCIAL DE PALENCIA	110	2	0	0	112	26
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SALAMANCA	159	148	95	12	414	131
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA	61	29	3	2	95	74
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA	25	8	0	0	33	62
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	78	12	0	0	90	35
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ÁVILA	87	8	0	0	95	37
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	194	132	107	0	433	112
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	154	101	0	0	255	73
HOSPITAL DE MEDINA DEL CAMPO	16	3	0	0	19	59
HOSPITAL EL BIERZO	138	87	10	0	235	77
HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL	13	3	1	0	17	80
HOSPITAL SANTOS REYES	11	4	0	0	15	54
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO HORTEGA	198	71	5	0	274	64
TOTAL	1413	750	277	15	2455	88

Respecto al trámite dado a la reclamación presentada por el paciente se nos informa que se ha remitido la respuesta al interesado con fecha de 10 de octubre, indicándole, entre otras cuestiones, que había sido incluida en lista de espera quirúrgica el pasado 22 de febrero de 2022, fecha en la que se había indicado la necesidad del implante coclear.

A la vista de lo informado, si bien todo parece indicar que el problema que dio origen a la queja se encuentra en vías de solución, procede realizar una serie de consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto.

Hemos de reiterar, en primer lugar, los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión en anteriores resoluciones sobre la base de la doctrina de otros Ombudsmen y de diferentes órganos judiciales, argumentos que no consideramos necesario reproducir para no ser reiterativos, pero que, en síntesis, vienen a manifestar que las listas de espera son un elemento común en los sistemas sanitarios de carácter universal y financiados públicamente y pueden ser la expresión del acoplamiento entre oferta y demanda de servicios sanitarios, pero nada puede justificar las excesivas demoras que en muchas ocasiones se producen.

Hemos recordado asimismo la importancia de llevar a cabo una política adecuada de gestión de las listas de espera con la finalidad de no vulnerar el derecho a la asistencia



sanitaria. En este sentido cabe recordar que hace tiempo que se pronunció el propio Consejo Consultivo de Castilla y León, concretamente en el Dictamen sobre el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, cuyo contenido es sobradamente conocido por esa Consejería, pero que debemos reiterar ya que subraya con contundencia la necesidad de que normativamente se regulen no solo los plazos máximos de espera de las intervenciones quirúrgicas sino también de las consultas externas y de las pruebas diagnósticas y terapéuticas pautadas.

Esta también ha sido la línea seguida por el Consejo Económico y Social de Castilla y León en el Informe Previo, de fecha 25 de junio de 2012, sobre el proyecto de Decreto por el que se modifica, a su vez, el citado Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

Asimismo, y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de procederse a regular adecuadamente la información de los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas, a fin de que los interesados puedan controlar la gestión que se realiza de ellas, como una manifestación no solo de transparencia sino de un adecuado uso de los recursos públicos. En este sentido, y pese a la información que de forma reiterada se hace por parte de la Consejería de Sanidad, no resulta fácil para los usuarios conocer su estado en las listas de espera y la evolución de las mismas, por más que la Administración sanitaria exponga que se hallan a disposición de los interesados en las correspondientes Unidades de los Centros hospitalarios y asistenciales.

También debemos reiterar la preocupación de la Institución por la situación en la que quedan los pacientes en listas de espera tras la pandemia ocasionada por la COVID-19 y la crisis sanitaria que ha afectado a todo el sistema sanitario.

Por ello hemos de manifestar que si ya era necesario abordar el problema de forma urgente, ahora deben tomarse medidas extraordinarias a tal efecto, habilitándose todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles. En este sentido, debemos reconocer los esfuerzos de la Consejería de Sanidad por reducir la lista de espera quirúrgica mediante la aprobación de un “Plan de Choque” pero debemos señalar que éstas persisten y que siguen siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población.

Respecto al caso concreto, una vez más debemos referirnos a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera. En este caso, el paciente fue incluido con lista de espera para intervención quirúrgica, en situación de espera estructural, con prioridad 2. El hecho de que “la situación clínica o social” permita una demora relativa, no significa que los pacientes tengan que ver seriamente alterada su vida diaria así como su propia estabilidad a la espera de una intervención. Por otra parte, en el presente caso los plazos recomendables han sido superados notablemente (plazo inferior a 90 días), al ascender a más de 8 meses la espera.



Por último, ponemos de manifiesto la situación de la lista de espera con prioridad 2 en el CAUSA con 1.828 casos y 177 días de demora media para operarse, la más alta de la Comunidad Autónoma. Datos, que en relación con la Especialidad de Otorrinolaringología, arrojan unas cifras de 414 pacientes pendientes de intervención quirúrgica, con un tiempo medio de espera de 131 días, también una de las más altas de la Comunidad.

Igualmente, se observa la existencia de notables diferencias entre los pacientes en lista de espera, prioridad clínica 2, de unas provincias a otras (en este sentido podemos comparar los casos de Salamanca frente a los de Zamora o Ávila), o la demora media en unos casos y otros.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se agilice la intervención de Dña. XXX, de tal manera que, como indican en su informe, sea citada a la mayor brevedad posible para la realización de la consulta de preanestesia y que, una vez sea valorada, sea programada la operación en el menor plazo, no siendo superior a 15 días. Igualmente, que se busquen soluciones eficaces para que otros pacientes cuyas intervenciones, aunque no sean prioritarias, puedan ser tratados también lo antes posible.

SEGUNDA: Que se busque la forma de que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre el lugar que ocupan en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho. A tal efecto consideramos que deben darse instrucciones precisas a los Servicios de Atención al Paciente para que proporcionen información adecuada y actualizada a los usuarios.

TERCERA: Que se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera como los que se reflejan en este expediente, y se atienda a la situación del Complejo Asistencial de Salamanca así como las grandes diferencias entre los distintos hospitales, ubicados normalmente en diferentes provincias, en los términos expresados por esta Procuraduría en ocasiones anteriores.

CUARTA: Que con la máxima urgencia se busquen formas de paliar los efectos que la pandemia ha provocado en la gestión de las listas de espera, arbitrando los medios, tanto personales como materiales, que se consideren necesarios para agilizar la reducción de las mismas, recuperando el tiempo en que se han encontrado paralizadas o limitadas en su evolución para poder atender la situación de emergencia sanitaria.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López